



Premios Eikon 2026

La IA al servicio de la comunidad

Categoría a postular:

Categoría 4: Relaciones con la Prensa

Nombre agencia:

Urban Grupo de Comunicación Chile

Nombre de la compañía o institución:

Google Chile

Responsable por el cliente:

Alejandra Bonati

Departamento a cargo:

Comunicaciones

Responsables de la presentación del caso:

Javier Neira

Sebastián Sottorff

María Angélica Vera

Marcial Parraguez

Montserrat Valenzuela



1) Introducción (planeo y diagnóstico)

Google es, fundamentalmente, una compañía que surge para organizar la información y hacerla útil en los momentos más determinantes. En un país como Chile, esta misión trasciende lo cotidiano para convertirse en una herramienta que puede ayudar a salvar vidas.

La realidad geográfica del país es compleja y da cuenta del carácter de resiliencia que distingue a los chilenos: según el World Risk Index 2025, Chile se sitúa en el puesto 38° a nivel global en riesgo ante desastres naturales, enfrentando una exposición constante a sismos de alta intensidad, incendios forestales y fenómenos climáticos extremos. **En este escenario, la información precisa no es un complemento, sino un activo crítico para la seguridad pública y la prevención.**

El diagnóstico de comunicación que realizamos identificó un desafío estructural: ante una emergencia, el ecosistema de medios chileno —altamente competitivo y saturado— suele priorizar la narrativa de la tragedia sobre la utilidad y la prevención.

Entonces, la pregunta estratégica fue: **¿cómo transformar la percepción de la Inteligencia Artificial (IA), pasando de una innovación tecnológica abstracta a un escudo digital confiable y palpable para la ciudadanía?**

El objetivo era demostrar y posicionar ante la prensa que el ecosistema de Google actúa como una red de seguridad que anticipa riesgos donde los sistemas tradicionales encuentran límites de inmediatez o alcance masivo.

Para conectar de forma auténtica con una audiencia digital nativa y con los tomadores de decisiones, era imperativo demostrar que Google no solo procesa datos, sino que entiende el pulso de la realidad local

Para ello, la estrategia se centró en visibilizar una infraestructura de seguridad compuesta por tres herramientas fundamentales que actúan como un soporte vital en momentos de crisis: el monitoreo de incendios forestales en tiempo real mediante IA, el Sistema de Alertas de Terremotos para dispositivos Android y la plataforma de predicción de inundaciones Flood Hub, logrando así que la tecnología se perciba como una solución cercana, confiable y con un propósito social tangible.



El reto, entonces, consistía en superar la inercia informativa y el ruido diario para posicionar herramientas como las alertas de sismos o el rastreo de incendios como componentes esenciales de la infraestructura de resiliencia nacional. Con ello no sólo se pretende ser un actor relevante ante las autoridades: se pretende incluso salvar vidas.

2) Propuesta/enunciado de campaña (estrategia)

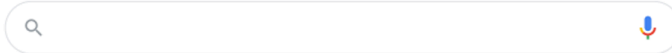
Nuestra propuesta se alejó de los esquemas tradicionales de difusión para cimentar **una estrategia de comunicaciones de utilidad pública y respuesta inmediata.** El eje central no fue corporativo, sino que se enfocó en el despliegue de una gestión informativa orientada a consolidar a Google Chile como un facilitador de insumos/mensajes estratégicos, claros y oportunos para el ecosistema de medios nacionales y regionales.

La premisa fundamental de nuestro trabajo fue actuar como un puente de confianza, transformando datos complejos de tecnología en herramientas de comunicación vitales para la toma de decisiones ciudadanas en momentos de alta incertidumbre.

Para asegurar que nuestra narrativa fuera relevante y trascendiera el exceso de información, la estrategia se articuló sobre tres ejes de acción comunicacional, diseñados para inyectar información técnica de alto valor en los momentos de mayor demanda de certezas:

a) Gestión de información preventiva (inundaciones de junio 2025):

Durante la emergencia climática provocada por las intensas inundaciones de junio de 2025, nuestra prioridad fue la proactividad. Disponibilizamos para los medios la plataforma Flood Hub, permitiendo que periodistas y editores contaran con modelos predictivos capaces de anticipar crecidas anormales de los cursos de agua con hasta 7 días de antelación. De hecho, nuestra gestión fue más allá de lo comunicacional: contactamos directamente a meteorólogos para que pudieran realizar pronósticos, utilizar recursos gráficos y entregar información constante a la comunidad. Esta estrategia permitió que la narrativa de prensa evolucionara desde el reporte de daños hacia una comunicación de alerta temprana, entregando a la audiencia un margen de preparación que antes no existía en el ámbito digital. Dichos recursos fueron utilizados activamente por medios, especialmente por canales de TV.

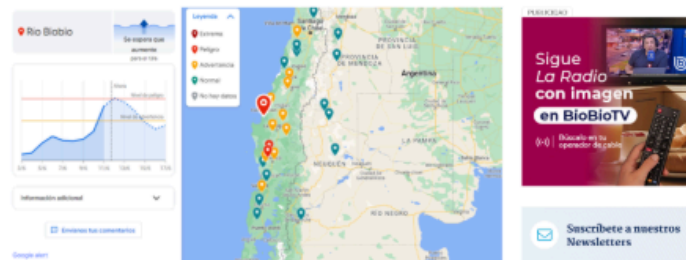


Google Flood Hub: el "maps" que pronostica los sectores donde hay peligro de inundaciones

Por Matías Vega

Seguimos criterios de The Trust Project

[Fuerza y transparencia de BioBioChile](#)



Google advertirá inundaciones en Chile con hasta 7 días de anticipación

Con su sistema de inteligencia artificial, la plataforma Flood Hub mostrará cuánto y dónde ocurrirá el fenómeno, permitiendo tomar los respaldos necesarios.

Detalles:



b) Transparencia y precisión geográfica (incendios del verano de 2026):

Ante la magnitud de los incendios forestales durante el verano de 2026, donde la rapidez de los datos es una cuestión de seguridad nacional, el equipo de comunicaciones priorizó la entrega de herramientas de visualización de alta fidelidad para medios, editores y periodistas.

El desafío entonces fue visibilizar una plataforma que ya existe y es de gran popularidad: Google Maps. La herramienta habilitó una función que permitía identificar focos, optimizar rutas y seguir la evolución del fuego en todas las zonas afectadas. Bajo ese panorama de alta presión, iniciamos una gestión directa para que la prensa nacional y regional pudieran visualizar, a través de imágenes satelitales, las actualizaciones más críticas en torno a los siniestros.

Al proporcionar este insumo técnico, aseguramos que la cobertura mediática integrara mapas de calor y rutas de evacuación validadas, sirviendo como un respaldo informativo para los equipos de emergencia en terreno.



c) Narrativa de prevención y "segundos de ventaja" (sismo de Coquimbo):

Tras el impacto del sismo en Coquimbo del 12 de febrero de este año, el foco de comunicaciones se volcó a explicar el valor del Sistema de Alertas de Sismos de Android. Nuestra labor consistió en difundir la existencia de una red global de sensores móviles en una narrativa ciudadana centrada en la prevención. Al visibilizar la capacidad de la tecnología para alertar a la población antes de la llegada de las ondas sísmicas, logramos que el mensaje de seguridad de Google se insertara de forma orgánica y fluida en el centro de la conversación pública, transformando un hito tecnológico en un servicio de tranquilidad para las familias chilenas.

El objetivo final fue tejer una estrategia transversal que garantizara que la invitación a utilizar las herramientas de Google estuviera presente de forma constante en la pauta informativa, sin barreras de acceso. Al igual que en nuestras gestiones de mayor alcance, la meta fue demostrar que Google entiende la realidad local y ofrece soluciones de comunicación que se integran en la vida cotidiana de las personas como un componente indispensable de la prevención.

3) Desarrollo/ejecución del plan (tácticas y acciones)

El plan de comunicación se ejecutó bajo una lógica de respuesta inmediata y alta disponibilidad para los medios, operando con la agilidad que demandan los contextos de emergencia en Chile. La gestión se articuló en cuatro pilares tácticos pensados para transformar la complejidad de las herramientas tecnológicas en información de servicio público:

Despliegue de insumos técnicos y visuales:

Con el objetivo de facilitar la cobertura periodística, se distribuyó, por ejemplo, un media alert detallado sobre la función de monitoreo de incendios (Google Wildfires). Este material no fue un comunicado tradicional, sino un "kit de utilidad" que incluyó una infografía técnica creada con Gemini, diseñada para simplificar el funcionamiento de la IA. Este recurso visual permitió que los medios locales pudieran explicar gráficamente cómo se delimitan los polígonos de fuego, elevando la calidad de la información entregada a la ciudadanía.



Pitching dirigidos y operación 24/7:

Entendiendo que la emergencia no tiene horarios, el equipo de comunicaciones implementó una estrategia de gestión directa y proactiva. Durante los fines de semana en que los siniestros activos aumentaron, se realizó un pitching directo a editores y periodistas de medios nacionales y regionales. Esta proactividad aseguró que la información de Google estuviera presente en el momento de mayor demanda informativa, logrando que medios como La Tercera, CNN Chile y 24 Horas se hicieran eco de las herramientas de forma inmediata y oportuna.

Vocería estratégica y gestión de requerimientos:

Ante el impacto del sismo en la zona central y las inundaciones de junio, se activó un protocolo de respuesta rápida para atender requerimientos de prensa. Se puso a disposición a voceros expertos capaces de profundizar en el carácter colaborativo de la tecnología de Android y Flood Hub. **Esta táctica de "vocería abierta" permitió aclarar alcances técnicos y fortalecer la percepción de Google como un socio tecnológico que acompaña la labor de los medios en terreno.**

Adaptación y amplificación en el pulso digital

Para alcanzar a las audiencias que consumen información en tiempo real, se ejecutó una estrategia específica para X (antes Twitter). Se publicaron alertas críticas y versiones optimizadas de las infografías adaptadas para el uso móvil. Esta acción no solo buscó informar, sino también generar un recurso "digno de ser compartido" por organismos de emergencia, logrando que el mensaje de prevención de Google se insertara orgánicamente en el flujo de noticias digitales.

4) Resultado y evaluación

La evaluación de la gestión es altamente positiva, ya que logramos consolidar a la tecnología de Google como un activo estratégico para la prevención y la seguridad ciudadana en Chile. **Es decir: la IA al servicio de la comunidad.**



Promocionar

Frente la emergencia en el sur y en otras zonas de Chile, el acceso a información es vital.

Antes de trasladarte, chequea Google Maps para ver la ubicación aproximada de los focos de incendio activos.

Sigue siempre las indicaciones de evacuación de las autoridades.

Seguimiento de Incendios Forestales en Google Search y Maps



Alerta en la Búsqueda

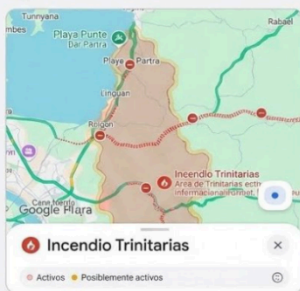


- Búsqueda de "incendios" + ubicación despliega alerta.
- Límites actualizados frecuentemente con IA (10-15 min).
- Enlaces directos a CONAF y SENAPRED.

NOTA: Zonas aproximadas. Sigue siempre instrucciones oficiales (CONAF, SENAPRED).



Detalle en Google Maps



- Visualización del perímetro estimado.
- Indica áreas activas y posibles.
- Muestra última actualización.

El éxito de la estrategia se evidencia en la capacidad de respuesta ágil del equipo y en la validación externa de nuestra infraestructura informativa.

Durante todos los incidentes mencionados fuimos capaces de:

- **Dominar la pauta de emergencia:** la efectividad del pitching se tradujo en una presencia mediática masiva. En el caso del sismo, se registraron más de 60 publicaciones en un espectro transversal de medios que incluyó televisión (CHV Noticias, 24 Horas), radio (ADN Radio) y prensa escrita/digital (El Mercurio, LUN, BioBío online). Algo similar pasó en el caso de la herramienta para predecir inundaciones, que tuvo 28 apariciones en medios tier 1, como LUN, Chilevisión y TVN. Por su parte, la gestión de incendios forestales alcanzó más de 25 publicaciones en medios de alta relevancia, posicionando a Google

como una fuente técnica de referencia, más cercana, útil y confiable para medios de comunicación y autoridades.

- **Impacto y validación en redes sociales:** la estrategia digital en X superó ampliamente las expectativas, logrando más de 28 mil impresiones. La efectividad del contenido se reflejó en una tasa de interacción (engagement) del 7,3%, lo que representa un crecimiento del 110% respecto a métricas anteriores. **El valor social de la información fue validado por múltiples retweets de organizaciones de emergencia, que utilizaron nuestros canales para amplificar mensajes preventivos y alertas hacia la población.**
- **Eficacia y propósito social:** el resultado más significativo trasciende las métricas, ya que instaló la tecnología de Google en un insumo preventivo real. Un hito destacado fue el testimonio orgánico de un bombero en la zona de los incendios, quien agradeció públicamente a Google por



disponibilizar herramientas que su equipo está utilizando directamente para el combate del fuego.



Colaboración con la autoridad: logramos el objetivo estratégico de ayudar a las autoridades y poner la innovación al servicio de la comunidad. La rapidez con la que medios como CNN Chile y La Tercera integraron nuestras alertas demostró que Google es percibido hoy como un actor fundamental para enfrentar emergencias, capaz de entregar información clara y vital cuando el país más lo necesita.